

Päivän ohjelma

12.00-12.05 Tervetuloa, Tuija Ketola, projektipäällikkö/JAMK

12.05-12.35 Palveluohjauksen toimintamallin tilanne

Tuija Ketola, Anne Koivisto, Kati Karjalainen, Aino Alaverdyan ja Tuukka Kivioja

12.35-12.45 Keskustelua malleista ja niiden käytäntöön viemisestä

12.45-13.10 Vastaanottotoiminnan kehittäminen Keuruun terveysasemalla

Palveluohjaaja Sanna Hyyryläinen, Keski-Suomen seututerveyskeskus

13.10-13.20 Keskustelua ja kommentteja toimintamallista

13.20-13.30 Tauko

13.30-14.15 Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi

Jorma Niemelä, dosentti

14.15-14.35 Tulevaisuuden sote-keskus –hanke palvelujen saatavuutta ja palvelupolkujen yhtenäistämistä edistämässä

Mari Rantamäki, projektipäällikkö, palveluketjut/Keski-Suomen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –hanke

14.35-14.45 Tauko

14.45-15.45 Yhteistyöstä yhteensovittavaan johtamiseen

Anneli Hujala, FT, projektitutkija/Itä-Suomen yliopisto

15.45-16.00 Palaute ja päivän päätös, Anne Koivisto, projektikoordinaattori/Koske



PAKU –Palvelupolut kuntoon!

Palveluohjauksen toimintamallin tilanne

Koulutuksellinen verkkotyöpaja 7.10.2020

jamk.fi

GRADIA

KOSKE
KESKI-SUOMEN
SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



UUDET OSALLISTUJAT & TIETOSUOJA

- Uusien osallistujien lomake: <https://link.webropolsurveys.com/S/20E31C19D42B07D3>
- Palvelupolut kuntoon (PAKU)-hankkeessa kerätään henkilötietoja tapahtumista tiedottamiseen ja viestintään hankkeen toimintojen toteuttamiseksi. Tietoja säilytetään päätoteuttajan sähköisissä järjestelmissä ja manuaalisia lomakkeita käsitellään huolellisesti ja säilytetään lukituissa tiloissa. Tietoja käsitellään ja säilytetään ESR –hankkeille annettujen ohjeiden mukaan. Tietoja saavat käsitellä vain ne, joidenka työtehtäviin ne kuuluvat. ESR -ohjelmakauden 2014-2020 säilytysaika on arviolta vuoteen 2030 asti. Pyydettyjä tietoja ei luovuteta kolmannelle osapuolelle.
- Suostumuksen omien henkilötietojen käyttöön hankkeessa voi peruuttaa ilmoittamalla siitä sähköpostitse projektipäällikkö Tuija Ketolalle. (tuija.ketola@jamk.fi). Ks. tarkemmin hankkeen rekisteriselosteesta. Lisätietoa JAMKin tietosuojaperiaatteista ja rekisteröidyn oikeuksista JAMK.fi-sivustolla.
- KATSO TARKEMMIN PAKUN [Tilaisuuksien ja tapahtumien tietosuojaseloste](#)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



PAKU –hankkeen tilannekatsaus

- Mallia on työstetty vuoropuhelussa kehittäjäryhmissä (13)
 - Työpajatyöskentely – tiivistykset– työpajatyöskentely – tiivistykset – jne. (n.6-10krt)
 - Hanketyöntekijöiden tehtävänä on ollut yhteensovittaa ja tiivistää eri ryhmien tuotoksia yleisiksi toimintaperiaatteiksi
- Mallit ovat viimeistelyvaiheessa => yhteistyö kuvittajien ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun graafikon kanssa
- Julkaisu ilmestyy tammikuussa 2021
 - kirjoittajina kehittäjäryhmien jäseniä, muita palveluohjauksen asiantuntijoita ja kehittäjiä sekä hanketyöntekijät
- Loppuseminaari järjestetään 22.1.2021
- Hanke päättyy 28.2.2021
- Malleihin voit tutustua:

<https://padlet.com/ainotyttiemilia/lth8hh7nr0rf>

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



PAKU-hanke

Osallistujia 306 (tavoite 195)

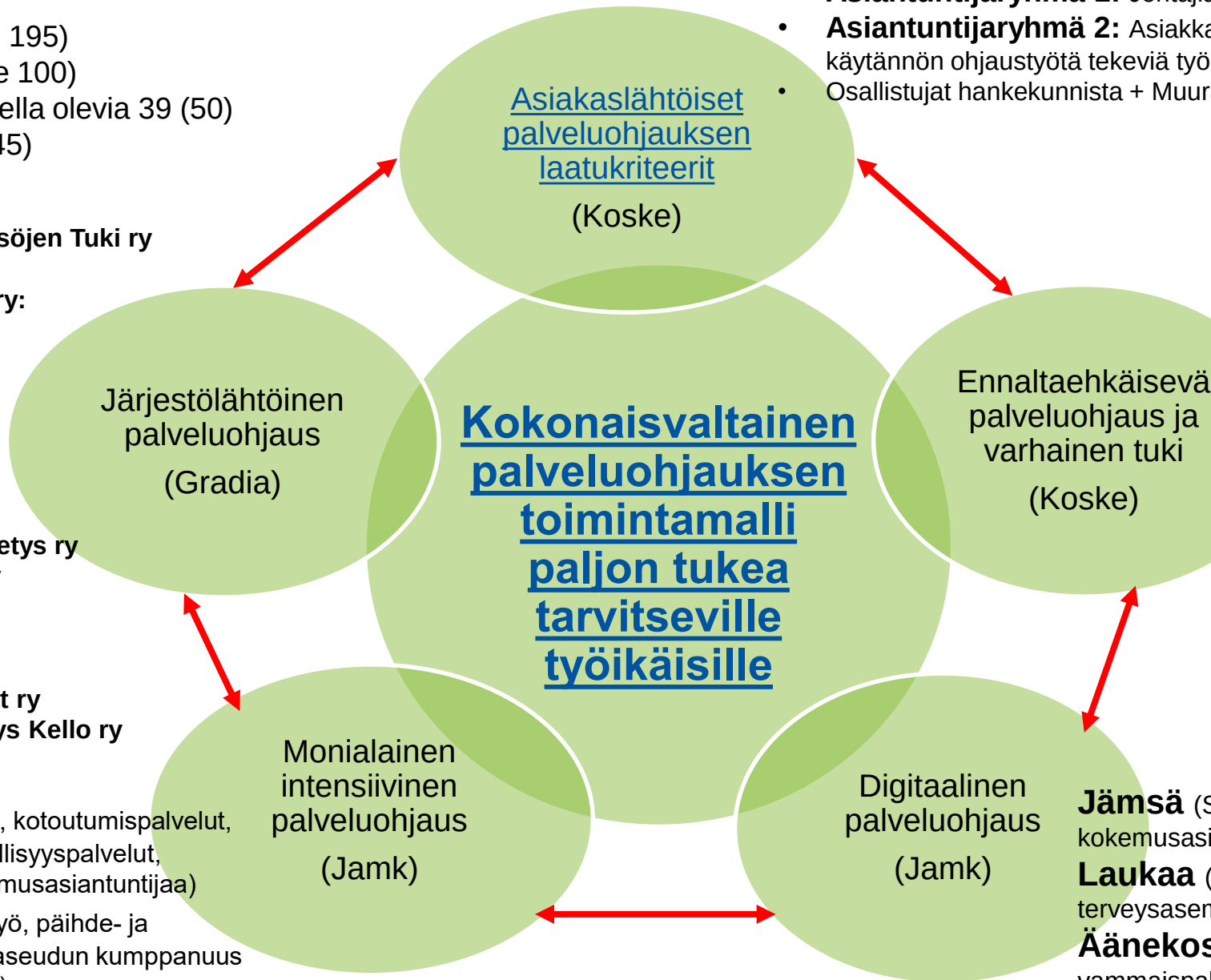
- työttömiä 95 (tavoite 100)
- työelämän ulkopuolella olevia 39 (50)
- työssä olevia 172 (45)

- **Finfami ry**
- **Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry**
- **Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry:**
 - **Kriisikeskus Mobile**
 - **Rikosuhripäivystys**
- **Nuorten ystävät ry**
- **Sovatek-säätiö**
- **Suvmäen Klubitalo**
- **Jyväskylän katulähetys ry**
- **Äänekosken katulähetys ry**
- **Ääneseudun Ilona ry**
- **Puustellin Tuki ry**
- **Suomen Siniaalto ry**
- **Väentupa ry**
- **Suolahden Työttömät ry**
- **Mielenterveysyhdistys Kello ry**

Jyväskylä (Sosiaalityö, kotoutumispalvelut, TE-toimisto, kaupungin työllisyyspalvelut, psykiatria, J-Nappi, 5 kokemusasiantuntijaa)

Wiitaunioni (Sosiaalityö, päihde- ja mielenterveyspalvelut, Viitaseudun kumppanuus ry, 6 kokemusasiantuntijaa)

Äänekoski (Vammaispalvelut, Arjen tuki, työllisyyspalvelut, avosairaanhoido, 2 kokemusasiantuntijaa)



- **Asiantuntijaryhmä 1:** Johtajia, esimiehiä ja kehittäjiä (yht. 14 hlöä)
- **Asiantuntijaryhmä 2:** Asiakkaita, kokemustoimijoita, läheisiä, käytännön ohjaustyötä tekeviä työntekijöitä (yht. 24 hlöä)
- Osallistujat hankekunnista + Muurame ja Saarikka

Laukaa (Sosiaalityö, diakoniatyö, työllisyyspalvelut, Väentupa ry., etsivä nuorisotyö, terveysaseman palveluohjaus, 7 kokemusasiantuntijaa)

Wiitaunioni (Sosiaalityö, päihde- ja mielenterveyspalvelut, Viitaseudun kumppanuus ry, 6 kokemusasiantuntijaa)

Äänekoski (Sosiaalityö, diakoniatyö, Arjen tuki, terveysaseman sosiaaliohjaus, 2 kokemusasiantuntijaa)

Jämsä (Sosiaalityö, rikosseuraamuslaitos, 3 kokemusasiantuntijaa)

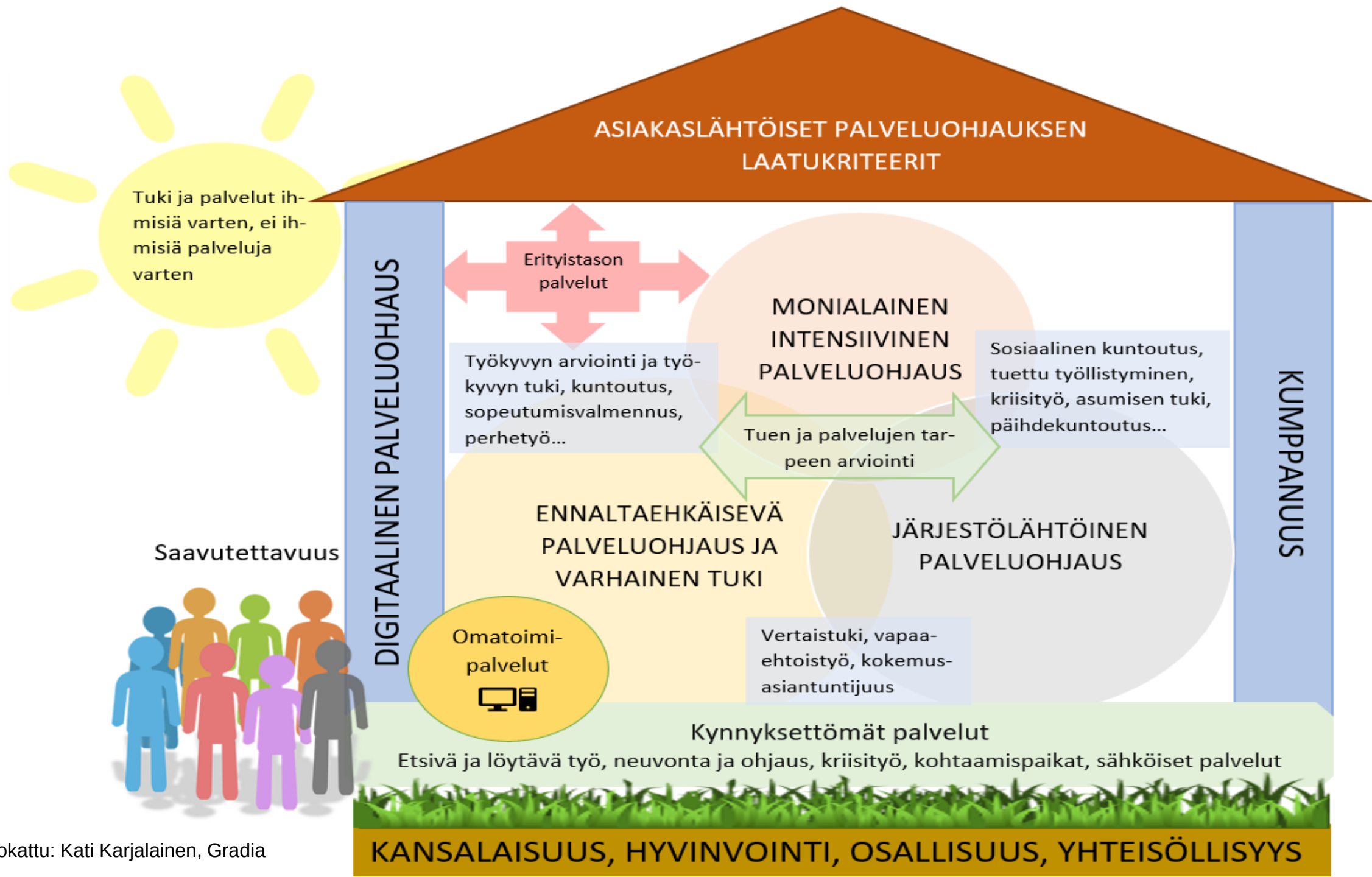
Laukaa (Sosiaalityö, työllisyyspalvelut, terveysaseman palveluohjaus, 4 kokemusasiantuntijaa)

Äänekoski (Aikuissosiaalityö, lastensuojelu, vammaispalvelut (+Saarikka), TE-palvelut, 2 kokemusasiantuntijaa)

Jyväskylä (Sovatek, Music Against Drugs ry, 6 kokemusasiantuntijaa)

Palveluohjauksen tasot ja roolit

Neuvonta ja ohjaus	Asiakasohjaus	Intensiivinen palveluohjaus
• Yleistä, ensivaiheen ja matalan kynnyksen neuvontaa, joka ei aina aloita asiakkuutta palveluun. • Voidaan toteuttaa anonyymisti, yksilöllisesti tai osana muuta palvelua. • Voidaan tarjota julkisena, yksityisenä ja 3.sektorin eri toimijoiden maksuttomana palveluna. • Ei edellytä suhdetta viralliseen palvelujärjestelmään tai ammattipätevyyttä. Hallintolaki 8§. Sosiaalihuoltolaki 6§ (sosiaalihuollon neuvontaa, joka ei aina johda asiakkuuteen). Terveystieteiden tutkimuskeskus 13§. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 12§. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 4. luku 1§.	• Aloittaa asiakkuuden palveluun ja on yhdessä asiakkaan kanssa toteutettava prosessi, johon sisältyy 1) kokonaistilanteen kartoitus 2) tuen ja palvelujen tarpeen arviointi sekä asiakasvastaavan/omatyöntekijän nimeäminen 3) yhteinen (monitoimijainen) suunnittelu 4) tuen ja palvelujen käynnistäminen, suunnitelman toteuttaminen ja yhdessä työskentely 5) seuranta, arviointi ja suunnitelman päivittäminen tai työskentelyn päättäminen. • Sisältää aina neuvontaa ja ohjausta. Painotus on palveluiden koordinoinnissa ja yhteensovittamisessa. • Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavalla vireille tulleen asian käsittely alkaa. Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 15§ (sosiaalityö) ja 16§ (sosiaali-ohjaus), 34§ - 42§. Terveystieteiden tutkimuskeskus 30§, 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 8§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Laki toimeentulotuesta 14e§. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 3§. Nuorisolaki 9§.	• Varhaisena tukena lyhytaikaista, tehostettua tukea jonkin elämän- tai kriisivaiheen ylittämiseen. • Tiivis, pitkäaikainen tai toistuva sekä luottamuksellinen työskentelysuhde sosiaali-, terveys-, työllisyys- tai 3. sektorin palveluissa. • Käynnistyy tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnilla. • Päämääränä asiakkaan tuettu tai itsenäinen elämänhallinta. Voi edellyttää päätöksiä sosiaalipalveluista. • Sisällöllisesti muistuttaa sosiaalista kuntoutusta tai kytkeytyy siihen. • Eriyisen tuen tarpeen arviointi on usein tarpeen, jolloin asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. • Intensiivinen palveluohjaus päättyy, kun asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevasta ja intensiivisen palveluohjauksen korvaavasta palvelusta. Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 11§, 14§, 17§, 36§, 46§. Terveystieteiden tutkimuskeskus 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 3§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Nuorisolaki 2§.



Asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit –miksi niitä tarvitaan?

- Rakennetaan ymmärrystä siitä
 - mitä palveluohjauksessa laatu merkitsee asiakkaalle
 - miten palveluohjauksen laatua voidaan omalla toiminnalla edistää
- Saada odotukset ja kokemukset palveluohjauksen laadusta paremmin kohtaamaan
 - Mitä hyvältä ja asiakaslähtöiseltä palveluohjaukselta voi odottaa
- Lisätä yhdenvertaisuutta ja asiakaslähtöisyyden toteutumista palveluohjauksessa
- Pohjaksi asiakaslähtöisen palveluohjauksen laadun mittaamiselle, osoittamiselle ja kehittämislle
- Mittarien jatkokehittämisen pohjaksi
- Selkoversio yhteistyössä Selkokeskuksen kanssa => Selkotunnus
- Huoneentaulut:

[Asiakaslähtöinen palveluohjaus huoneentaulu](#)
[Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet](#)
[Kohtaamisen huoneentaulu palveluohjaukseen](#)
[Johtamisen huoneentaulu palveluohjaukseen](#)

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit

- ❑ Työntekijän valmiudet ja osaaminen vastaavat asiakastilanteiden luonnetta ja vaativuutta palveluohjauksen eri tasoilla
- ❑ Tuen tarpeen tunnistaminen ja palvelutarpeen arviointi perustuvat toimivaan vuorovaikutukseen

OSAAMINEN

Palveluohjaajan tiedot, taidot ja valmiudet ovat riittävät asiakastilanteisiin nähden

LUOTTAMUS

Luottamus rakentuu kohtaamisen, kunnioituksen ja osallisuuden kautta

- ❑ Yhteistä ymmärrystä rakennetaan vuoropuhelun ja yhteisen kielen avulla
- ❑ Ihminen itse on päähenkilö oman palvelupolkunsa rakentajana
- ❑ Palveluohjauksessa toimitaan ihmisen eduksi ja elämäntilanteen mukaan
- ❑ Palveluohjauksessa otetaan huomioon ihmisen voimavarat ja läheisten rooli

Palvelu-
ohjauksen arvot,
eettiset periaatteet ja
elämäntilanne-
lähtöisyys

- ❑ Palveluohjaus/ palveluohjauksellinen työ on kuvattu osana organisaation toimintaa
- ❑ Palveluohjauksen laatua ja vaikutuksia asiakkaiden elämäntilanteisiin seurataan järjestelmällisesti
- ❑ Hyvää palveluohjausta rakennetaan yhteiskehittämällä

Palveluohjausta seurataan, arvioidaan ja kehitetään asiakaslähtöisesti

SEURANTA

Palvelupolut ovat sujuvia ja perustuvat eri toimijoiden yhteistoimintaan

YHTEISTOIMINTA

- ❑ Palveluohjausta tarjotaan lähi- ja digipalveluna sekä jalkautuvalla työotteella
- ❑ Palveluohjauksellinen työ kuuluu kaikille toimijoille
- ❑ Palveluohjaus on eri toimijoita yhdistävää työtä ihmisen eduksi
- ❑ Palveluohjauksessa varmistetaan ihmisen tarvitseman tuen jatkuvuus

Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki



Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen laatukriteerit

Väittämien toteutumisen arviointi: 1 = toteutuu erittäin huonosti – 5 = toteutuu erittäin hyvin

Kohtaaminen (asiakaskokemus)

- Minut kohdattiin ymmärtävästi ja ennakkoluulottomasti
1 2 3 4 5
- Tilanteestani oltiin kiinnostuneita ja siihen reagoitiin
1 2 3 4 5
- Mielipiteeni ja toiveeni kuultiin ja ne otettiin huomioon tuen tarpeen arvioinnissa
1 2 3 4 5
- Minulle esitettiin ymmärrettävästi tilanteeseeni sopivia vaihtoehtoja
1 2 3 4 5
- Minulla oli mahdollisuus vaikuttaa ja tehdä valintoja
1 2 3 4 5
- Tiedän miten, millä aikataululla ja kenen kanssa asiani etenee
1 2 3 4 5

Ammatillinen osaaminen (palvelun laatu)

- Olen varannut kohtaamiseen ja dokumentointiin riittävästi aikaa
1 2 3 4 5
- Olen tunnistanut ja sanoittanut tuen tarpeen yhdessä asiakkaan kanssa
1 2 3 4 5
- Olen reagoinut tuen tarpeeseen viipymättä ja asiakkaan tilanteen kannalta oikeaan aikaan
1 2 3 4 5
- Olen antanut asiakkaalle ymmärrettävää tietoa eri vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista asiakkaan valintoihin ja kokonaistilanteeseen
1 2 3 4 5
- Olen tukenut asiakasta omien valintojen ja päätösten teossa
1 2 3 4 5
- Olen varmistanut asioiden etenemisen
1 2 3 4 5

Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen laatukriteerit

Väittämien toteutumisen arviointi: 1 = toteutuu erittäin huonosti – 5 = toteutuu erittäin hyvin

Yhteistoiminta, rakenteet ja johtaminen (tehokkuus)

- Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki ovat osa paikallista hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelmaa

1 2 3 4 5

- Resursseja on kohdennettu ennaltaehkäisevään ohjaus- ja neuvontatyöhön

1 2 3 4 5

- Paikallisen toimijaverkoston rooleja ja toimintatapoja tarkastellaan riittävän usein

1 2 3 4 5

- Ohjausta ja tukea on saatavilla avoimissa tiloissa helposti ja ilman ajanvarauskäytäntöjä

1 2 3 4 5

- Palveluohjauksellista työtapaa on edistetty ja vahvistettu eri organisaatioiden sisällä

1 2 3 4 5

- Monialainen yhteistyö on aloitettu mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, kun asiakkaan tilanne sitä vaatii

1 2 3 4 5

Seuranta, arviointi ja kehittäminen (vaikuttavuus)

- Asiakaspalautetta asiakastyön laadusta sekä varhaisen tuen koetuista vaikutuksista on kerätty järjestelmällisesti ja toimintaa on kehitetty palautteen pohjalta

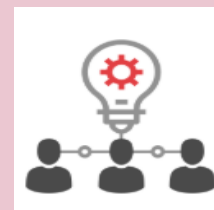
1 2 3 4 5

- Asiakasprosesseja on seurattu ja arvioitu (ohjautuminen muihin palveluihin, yhteistyön toimivuus ja varhaisen tuen palvelun päättymisen)

1 2 3 4 5

- Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen ja varhaisen tuen toteutumista arvioidaan ja kehitetään eri toimijoiden, asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden yhteistoimintana

1 2 3 4 5



Monialainen intensiivinen palveluohjaus

Polut palveluun

Asiakkaan oma, läheisen tai yhteistyöverkoston yhteydenotto sosiaalihuoltoon (linkki)

Monialaisen intensiivisen tuen tarpeen tunnistaminen ja [erilaisten suunnitelmien tarve](#)

- Sosiaalityö ja –ohjaus
- Terveystuho
- Kela
- Te-palvelut
- Työllisyyspalvelut
- Lapsi- ja perhepalvelut
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Sivistyspalvelut
- Ikääntyneiden palvelut
- Vammaispaalvelut
- Rikosseuraamuslaitos
- Diakoniatyö
- Järjestöt

Äkillinen tuen tarve tai kriisi

Monimutkainen tilanne ja vahva tuen tarve

Elämäntilanne- ja tarvelähtöisyys, asiakas-työntekijä –suhteeseen sitoutuminen

Rakentakaa yhdessä luottamusta ja vuoropuhelua

Selvittäkää kokonaistilanne

- Kiireellisuuden ja palvelutarpeen arvio
- **Erityisen tuen tarve**
- Muut arviot
- Tavoitteista sopiminen
- Läheiset ja kokemusohjaus
- **Monialaisen tuen tarve**
 - verkoston kokoaminen tai karsiminen
 - vastuut ja roolit

Suunnitelkaa ja toteuttakaa yhdessä asiakkaan polkua

- Yksilölliset, joustavat ja asiakkaan esittämät ratkaisut
- Yhdessä tehty ja yhteensovitettu asiakassuunnitelma
- Vastuu ja eteneminen toimintakyvyn ja tavoitteiden mukaan. Tavoitteiden saavuttamisessa tukeminen
- Mielentilan/motivaation huomiointi
- Konkreettinen tuki ja yhdessä tekeminen
- **Verkostojen säännöllinen yhteydenpito**

Tehkää yhdessä jatkosuunnitelma

- Vastavuoroinen palaute
- Saattaen vaihto
- **Verkostotyön päätös ja arviointi**

Arvioikaa, seurakkaa ja dokumentoikaa yhdessä
Vaikuttakaa yhdessä rakenteellisiin epäkohtiin

Tuettu tai itsenäinen elämäntilanne

Sosiaalinen verkosto

Taloudellinen perusturva

Mielekäs tekeminen

Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen laatuksiteerit

Väittämien toteutumisen arviointi 1= toteutuu erittäin huonosti – 5 = toteutuu erittäin hyvin

Kohtaaminen (asiakaskokemus)

- Minut on kohdattu kiireettömästi ja minulle sopivassa ympäristössä
1 2 3 4 5
- Minuun on pidetty tilanteeni kannalta riittävän tiivistä yhteyttä koko työskentelyn ajan
1 2 3 4 5
- Minulle on annettu riittävästi aikaa oman tahdon, toiveiden ja näkemysten rakentumiselle. Etenemisessä on huomioitu toimintakykyni
1 2 3 4 5
- Minuun on luotettu, olen tullut kuulluksi ja kanssani on työskennelty minulle sopivin tavoin
1 2 3 4 5
- Tiedän kuka, milloin ja millä perustein tekee päätökset asioissani
1 2 3 4 5

Ammatillinen osaaminen (palvelun laatu)

- Olen sitoutunut asiakassuhteen kannatteluun, motivointityöhön ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen pitkäjänteisesti ja pienin askelin
1 2 3 4 5
- Olen antanut asiakkaalle vastuuta toimintakyvyn mukaan ja huomioinut asiakkaan mielentilan
1 2 3 4 5
- Palvelutarpeen arvioinnissa olen huomioinut muualla tehdyt arviot, mahdollisen erityisen tuen tarpeen sekä läheisten roolin ja tuen tarpeet
1 2 3 4 5
- Olen huolehtinut siitä, että asiakas ja asiakkaan verkostoon kuuluvat toimijat ovat tehneet yhdessä yhden ja yhteisen suunnitelman
1 2 3 4 5
- Olen varmistanut asiakkaalle oikea-aikaisesti tarvittavan huolenpidon ja palvelun saamisen (asianajotehtävä)
1 2 3 4 5

Monialaisen intensiivisen palveluohjauksen laatukriteerit

Väittämien toteutumisen arviointi 1= toteutuu erittäin huonosti – 5 = toteutuu erittäin hyvin

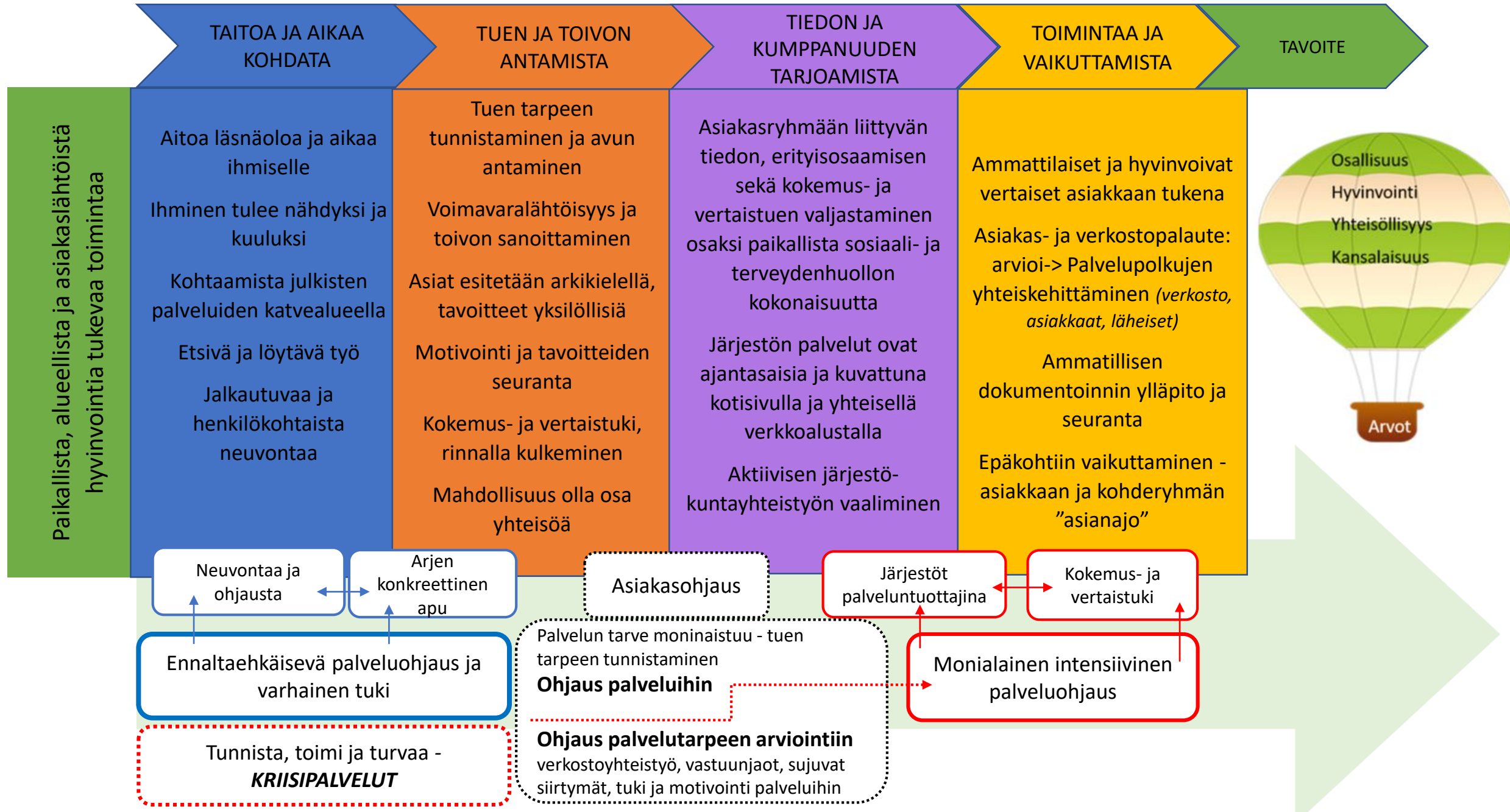
Yhteistoiminta, rakenteet ja johtaminen (tehokkuus)

- Yhteistyössä on huomioitu vertaistuki ja kokemusasiantuntijat sekä selvitetty järjestöjen mahdollisuudet
1 2 3 4 5
- Asiakas ja verkostossa toimivat tietävät kuka hänen omatyöntekijä tai vastuuhenkilö on ja hänen roolinsa on selvitetty verkostossa
1 2 3 4 5
- Vastuu-/omatyöntekijällä on max. 40 asiakasta kerrallaan ja työnohjaus
1 2 3 4 5
- On luotu yhteistoimintamalleja, jossa tiedon kulku on turvattu ja verkostotyö mahdollistuu yli sektori- ja hallinnon rajojen
1 2 3 4 5
- Asiakkaan asiassa on mukana riittävä määrä toimijoita, mutta ei liikaa työntekijöitä
1 2 3 4 5

Seuranta, arviointi ja kehittäminen (vaikuttavuus)

- Asiakaspalautetta on kerätty järjestelmällisesti ja toimintaa kehitetään palautteen pohjalta
1 2 3 4 5
- Asiakkaan ohjautumista palveluihin on seurattu: saiko asiakas tarvitsemansa tuen ja/tai palvelun tai onko tarve päättynyt.
1 2 3 4 5
- Asiakkuuksien kestoa on seurattu
1 2 3 4 5
- Asiakkaan kanssa on sovittu tavasta tehdä alku- ja loppuarviointi hänelle sopivalla menetelmällä ja mittarilla
1 2 3 4 5
- Tietoa palveluun pääsyn kynnyksistä ja päällekkäisyyksistä sekä muista epäkohdista intensiivisessä palveluohjauksessa on raportoitu ja viety hallintoon (rakenteellinen sosiaalityö)
1 2 3 4 5

Järjestölähtöinen palveluohjausmalli – ihmisen kokoista palveluohjausta ja kohtaamista



Järjestölähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit

Väittämien toteutumisen arviointi: 1 = toteutuu erittäin huonosti – 5 = toteutuu erittäin hyvin

Kohtaaminen (asiakaskokemus)

- Minut kohdattiin kiireettömästi ja asiaani keskityttiin
1 2 3 4 5
- Mielipiteeni ja toiveeni kuultiin ja ne huomioitiin
1 2 3 4 5
- Minulle esitettiin ymmärrettävästi tilanteeseeni sopivia vaihtoehtoja
1 2 3 4 5
- Minulle tuli tunne, että asiani on tärkeä
1 2 3 4 5
- Minulle kerrottiin järjestön toiminnasta, vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta
1 2 3 4 5
- Voin olla osa yhteisöä voimavarojeni ja kiinnostukseni mukaisesti
1 2 3 4 5

Ammatillinen osaaminen (palvelun laatu)

- Olen varannut asiakkaalle aikaa ja varmistanut kiireettömän läsnäolon
1 2 3 4 5
- Olen tunnistanut ja sanoittanut asiakkaan tarpeen tulla kuulluksi ja reagoinut mahdolliseen tuen tarpeeseen
1 2 3 4 5
- Olen antanut asiakkaalle toivoa tulevasta ja ymmärrettävää tietoa eri vaihtoehdoista ja motivoinut häntä eteenpäin
1 2 3 4 5
- Olen reagoinut asiakkaan tarpeeseen viipymättä ja varmistanut, ettei hän jää asiansa kanssa yksin
1 2 3 4 5
- Olen tukenut asiakasta omien valintojen ja päätösten teossa ja tarjonnut hänelle rinnalla kulkemista ja/tai vertaistukea sekä mahdollisuutta olla osa yhteisöä
1 2 3 4 5

Järjestölähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit

Väittämien toteutumisen arviointi: 1 = toteutuu erittäin huonosti – 5 = toteutuu erittäin hyvin

Yhteistoiminta, rakenteet ja johtaminen (tehokkuus)

- Järjestölähtöinen palveluohjaus on osa paikallista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuutta
1 2 3 4 5
- Järjestön toiminnot ja palvelut ovat ajantasaisia ja kuvattuna kotisivuilla ja yhteisellä verkkoalustalla ja näin helposti löydettävissä
1 2 3 4 5
- Järjestö vaalii ja rakentaa aktiivista kumppanuutta julkisten palveluorganisaatioiden kanssa
1 2 3 4 5

Seuranta, arviointi ja kehittäminen (vaikuttavuus)

- Järjestön ammattilaisia, vapaaehtoisia ja kokemusasiantuntijoita koulutetaan ja heidän osaamisestaan ja työssäjaksamisestaan huolehditaan
1 2 3 4 5
- Asiakas- ja verkstopalautetta kerätään ja arvioidaan säännönmukaisesti. Palveluohjausta kehitetään yhdessä saadun palautteen pohjalta.
1 2 3 4 5
- Ammatillista dokumentointia ylläpidetään, seurataan ja kehitetään vastaamaan yhteistoimintaa ja tiedon kulkua
1 2 3 4 5
- Järjestön toiminnassa korostuu asiakkaiden aseman ja oikeuksiensa valvonta
1 2 3 4 5

"Ei digiä digin vuoksi"

DIGITAALISET RATKAISUT OSANA PALVELUOHJAUSTA

TARKOITUS

- koota yhteen PAKUn kehittäjäryhmissä yhteenkoottuja helposti käyttöön otettavia digitaalisia ratkaisuja palvelu-ohjauksessa Keski-Suomessa erityisesti työikäisten sosiaali- ja työllisyyspalveluissa
- tarjota uusia digitaalisia ratkaisuja palveluohjaukseen
- koota yhteen käyttäjien kommentteja eri digitaalisista ratkaisuista
- tuoda esille keskeisiä tietoturva-asioita digitaalisia ratkaisuja käytettäessä ja
- tarjota ajankohtaisia vinkkejä ja linkkejä digiasioihin liittyen.

Ratkaisut poissulkee:

- asiakastietojärjestelmät
- kilpailutusta vaativat etä-vastaanottojärjestelmät ja
- kalliimmat digitaaliset ratkaisut.

DIGIALUSTA:
<https://urly.fi/1laM>

TEEMA	RATKAISUESIMERKKEJÄ
1 YHTEYDENOTTO JA VIESTINTÄ	Discord, Teams, Whatsapp, sähköinen, kalenteri, sähköiset lomakkeet, salattu sähköposti
2 ARVIOINTI, SUUNNITTELU JA SEURANTA	Kykyviisari, Sovari, sosiaalisen vahvistumisen mittari, Päihdelinkin testit ja laskurit, Suuntima
3 VERKOSTOMENETELMÄT	Läheisneuvonpito, Avoin moni-ammattilinen dialogi, Huolen vyöhykkeet, Saranamalli
4 ASIOINTI	Omakanta, Omaolo, Hyvis, Suomi.fi, Kela
5 APUVÄLINEET	Ääneenlukija, Puheohjaus, Screen Overlays
6 TAVOITETYÖSKENTELY	Evernote, Näytön Paikka-nettipalvelu, Onenote Todoist
7 PALAUTTEEN ANTAMINEN & YHTEISKEHITTÄMINEN	Thinglink, Flinga, Padlet, Mentimeter, Webropol
8 TIEDOTTAMINEN & TILASTOTIETO	Screencast-O-Matic, Mailchimp, Canva, Adobe Spark, Sotkanet

Jaskan (30v) palvelupolku, aikajana 2-4 vuotta

Lähtötilanne:

- Työtön
- Asuu yksin maaseudulla
- Ei ammatillista koulutusta
- Hyvin vähän työkokemusta
- Useita sairauksia
- Ei kulkuneuvoa, huonot kulkuyhteydet

Tuen tarpeen tunnistaminen terveyspalveluissa (työttömien terveystarkastus?)

- Ilmoittautunut TE-toimistoon aikanaan puhelimitse
- TE-toimiston asiantuntija ei ole tavannut asiakasta
- Ei ole onnistunut työllistymään TE-toimiston tarjoamin keinoin

Ei onnistu pitämään yllä yhteyttä TE-toimistoon, ohjaus eteenpäin viivästyy
➤ Menettää työmarkkinatuen ja jää Kelan toimeentulotuen varaan, rästilaskuja paljon

Kela

Kelasta ohjaus kunnan sosiaalitoimeen

SOSIAALIEFFICA,
PROCONSONA

Palvelussa:

- Sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja kutsuu Jaskan käymään ja kartoittaa kokonaistilanteen (asuminen, arki, läheiset, toimeentulo, terveys, päihteet...)

Asiakassuunnitelma (sosiaalihuoltolaki)

Sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja (omatyöntekijä) kanssakulkijana

- Varaa Jaskan kanssa ajat muihin palveluihin (terveyspalvelut, TE-palvelut...) ja auttaa etuuksien hakemisessa
- Jos Jaska haluaa, on mukana tapaamisissa muiden tahojen kanssa
- Pohtii Jaskan kanssa vaihtoehtoja ja tutustuu mahdollisuuksiin

Terveystilan selvitys ja työkyvyn arviointi

Jaska, sostt ja lääkäri yhdessä tekevät selvitysten pohjalta jatkosuunnitelman

- Tarkoituksenmukainen etuus
- Tarkoituksenmukaiset ja oikea-aikaiset palvelut

TYPPI, URA,
SOSIAALIEFFICA &
PROCONSONA

TE-toimisto,
kunta, Kela,
(terveyspalvelut)

Monialainen
työllistymissuunnitelma

Kuntouttava työtoiminta

Yhteys ja säännölliset
kontaktit omatyöntekijään
säilyvät

- Kokonaisvastuu
- Kannustus
- Tulevaisuuden suunnittelu (kuntoutus?)

Palvelupolun päässä:

- Voimavarat ovat kasvaneet ja Jaska jaksaa ja on kiinnostunut hoitamaan asioitaan
- Jaskalla on oma suunnitelma tulevaisuuttaan ajatellen
- Ammatillinen suunta on selkiytynyt

WILMA, VAT,
PARTY,
FOREAM-
MATTI-
PALVELU,
HAKOSALO
ASIAKAS

LIFECARE,
MEDIATRI &
PEGASOS

OMAKANTA

URA

TE-PALVELUT/
OMA ASIOINTI

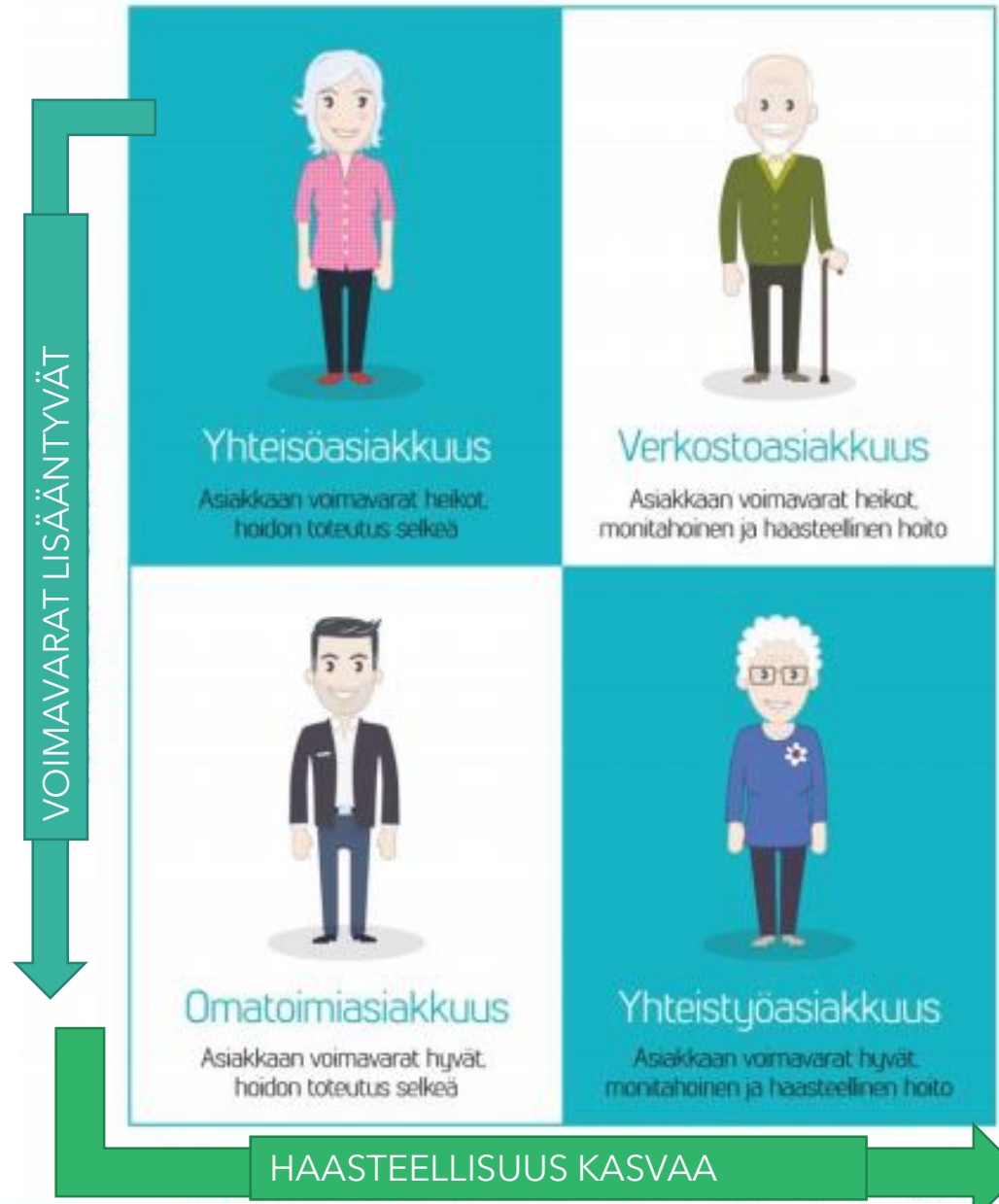
KELAN
ETUUSTIETO-
JÄRJESTELMÄ

KELAN ASIOINTI-
PALVELU

Asiakkuuden oikea suunta

VOIMAVAROJA
VAHVISTAVA
ASIAKASOHJAUS: Tuen
toteutus selkeä, asiakkaalla
heikot voimavarat toimia.
Tarvitaan apua ja
koordinointia tuen ja
palveluiden
käynnistämiseen.

NEUVONTA JA OHJAUS:
Keskustelu, ohjaus ja apu
palveluiden hakemiseen
riittää. Asiakkaan
voimavarat hyvät toimia
omatoimisesti.



INTENSIIVINEN
PALVELUOHJAUS:
Asiakkaan tilanne
monimutkainen, vahva
tuen tarve. Tilanteessa
tarvitaan monia toimijoita
ja yhteistyötä.

KEVYT (VIESTINNÄLLINEN)
ASIAKASOHJAUS: Tuen tarve
laaja-alainen, asiakkaalla on
voimavaroja toimia. Tarvitaan
koordinointia tuen ja
palveluiden käynnistämiseen.

1 KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

1. Kohtaamisessa on käytetty digitaalisia ratkaisuja, jotka mahdollistavat monipuolisen viestinnän ja kokonaisvaltaisen tilanteen arvioinnin, erityisesti vammoja ja toimintarajoitteita omaavien asiakkaiden kanssa.

2. Ihmisen oma tahto, toiveet ja näkemykset on otettu huomioon digitaalisten ratkaisujen käyttämisessä tai käyttämättömyydessä.

3. Ihminen on saanut riittävästi ymmärrettävää tietoa digitaalisten ratkaisujen käytöstä ja tietosuojasta sekä tarvittavaa ohjausta niiden käyttämiseksi eri tilanteissa.

4. Palveluohjausta saa digitaalisesti, helposti ja nopeasti silloin, kun sitä tarvitsee, myös virka-ajan ulkopuolella.

5. Yhteystiedot palveluihin löytyvät helposti digitaalisesti ja niihin voi ottaa sähköisesti heti yhteyttä, esim. lomakkeen avulla.

2 AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

1. Ammatilainen osaa toteuttaa digitaalista ohjausta tarkoituksenmukaisesti eri tilanteissa ja osaa hyödyntää erilaisia digitaalisia ratkaisuja.

2. Ammatilaiset päivittävät digiosaamistaan ja varaavat riittävästi aikaa digitaalisten ratkaisujen käyttämiseen ja niiden opiskeluun.

3. Ammatilaiset voivat helposti tehdä tietoturvallisia digitaalisia läheteitä ja palvelupyyntöjä toisille ammatilaisille sekä toteuttaa monialaista yhteistyötä digitaalisesti.

DIGITAALISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT

3 YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

1. Käytössä olevat ja suositeltavat digitaaliset ratkaisut, sovellukset ja välineet on yhtenevästi määritelty.

2. Digitaaliset ratkaisut edistävät yhteistyötä ja tukevat kollegiaalista tuen pyytämistä ja saamista ammattilaisten kesken.

3. Eri tietojärjestelmien yhteensopivuuden ja rakenteisen/määrämuotoisen kirjaamisen yhtenäiset käytänteet ovat varmistettu.

4. Digitaalisten ratkaisujen toimintaperiaatteista keskustellaan avoimesti yhdessä ja kokeillaan uusia digitaalisia ratkaisuja eri tilanteissa.

4 SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

1. Toiminnan kirjaamisen, palautteiden, kokemusten ja vaikutusten arvioinnin sekä seurannan digitaaliset ratkaisut on määritelty.

2. Digitaalisen ohjauksen eettiset periaatteet ovat saatavilla, työntekijöillä tiedossa ja niitä käytetään.

3. Digitaalisia kehittämistyön alustoja on käytössä kansalaisten kanssa.

4. Digitaaliset tiedonkeruumenetelmät ovat yhteistoiminnallisia ja tarkoituksenmukaisia ja niiden avulla saatu tieto otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä.

1= TOTEUTUU ERITTÄIN HUONOSTI,
5= TOTEUTUU ERITTÄIN HYVIN

MALLIEN ARVIOINTI:

<https://padlet.com/ainotyttiemilia/lth8hh7nr0rf>

- Sinua on pyydetty täyttämään digitaalinen arviointilomake, koska olet osallistunut Palvelupolut kuntoon-hankkeen kehittäjäryhmätoimintaan tai osallistunut hankkeen eri tapahtumiin. Hanke toteutetaan ajalla 1.8.2018–28.2.2021.
- PAKU-hankkeen mallien arvioinnin tarkoituksena on selvittää osallistujien kokemuksia ja mielipiteitä erityisesti asiakaslähtöisiä palvelupolkumallien käytettävyyttä ja jatkohyödyntämistä koskien.
- Arviointiin osallistuminen on vapaaehtoista. Arvioinnin toteuttaa Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja siitä vastaa projektipäällikkö YTL Tuija Ketola.
- Arviointiin osallistuneiden henkilöllisyyksiä ei paljasteta missään vaiheessa. Arvioinnista vastaavat ovat salassapitovelvollisia kerättyjen tietojen osalta.
- Hankkeen aikana kerätty arviointiaineisto (kyselylomakkeet ja muut kirjalliset materiaalit) ja suostumuslomakkeet säilytetään lukollisissa tiloissa Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja/tai sähköisesti tietoturvalisissä ohjelmissa (webropol). Palvelupolut kuntoon-hankkeen päätyttyä aineistot säilytetään Jyväskylän ammattikorkeakoulun arkistossa viiden vuoden ajan ja hävitetään sen jälkeen tietoturvalisellä tavalla.
- ARVIOINTILOMAKKEEN LINKKI: <https://link.webropolsurveys.com/S/67A75862424322F7>
- [Tieteellisen tutkimuksen tietosuojaseloste](#)